
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2000/2001

Februari/Mac 2001

AKW 202 - Perlakuan Organisasi

Masa : 2 ½ jam

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA PULUH LIMA** muka surat bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan. Jawapan hendaklah ditandakan dalam borang OMR dengan menggunakan pensel 2B. Jawapan yang salah akan ditolak 0.25 markah and 0 markah untuk soalan yang tidak dijawab.

KERTAS SOALAN TIDAK BOLEH DI BAWA KELUAR DARI DEWAN PEPERIKSAAN. PASTIKAN ANDA MENULIS ANGKA GILIRAN.

...2/-

1. Asas penting gelagat organisasi terdiri daripada dua perkara dan salah satu daripadanya adalah:
 - (a) penggunaan penyelidikan kualitatif, berdasarkan pemerhatian.
 - (b) penyelidikan makro-persekitaran.
 - (c) komitmen terhadap kaedah saintifik.
 - (d) peningkatan produktiviti dan keuntungan organisasi.
2. Penyumbang awal kepada pembangunan gelagat organisasi adalah dari:
 - (a) gerakan hubungan manusia.
 - (b) ahli teori organisasi klasik.
 - (c) golongan birokrasi.
 - (d) ahli teori pengurusan saintifik.
3. Kajian "time – and – motion":
 - (a) bercenderung kepada persepsi visual dan peningkatan.
 - (b) mencari kaedah terbaik untuk melaksanakan tugas dengan memperkemarkan pergerakan individu.
 - (c) mencari jalan menjadikan tugas berorientasikan manusia.
 - (d) penumpuan ke arah pembaikan koordinasi kerja berkumpulan.
4. Pengaruh yang membentuk gelagat organisasi pada hari ini termasuk:
 - (a) pelaksanaan semula sistem hieraki dan birokrasi disebabkan oleh penggabungan dan pembelian syarikat-syarikat kecil membentuk syarikat-syarikat besar.
 - (b) supaya golongan berpendidikan rendah berupaya mengendalikannya.
 - (c) penolakan kepada revolusi kualiti.
 - (d) mengharapkan sikap tanggungjawab sosial daripada organisasi.
5. Terdapat bukti yang menghubungkan komitmen sesebuah organisasi terhadap pelaksanaan etika dengan
 - (a) penutupan sesebuah perniagaan.
 - (b) dipandang tinggi oleh pihak saingan.
 - (c) kebolehan mengenakan harga yang tinggi untuk barangannya.
 - (d) pencapaian kewangannya.

6. Sekiranya kita mempunyai tanggapan yang buruk terhadap seseorang, kita mudah juga membuat tanggapan yang buruk juga terhadap setiap perlakuannya pada masa hadapan. Ini adalah contoh prejudis persepsi:
- (a) persepsi selektif.
 - (b) Stereotaip.
 - (c) Kesan-Halo.
 - (d) Kesilapan tanggapan-pertama.
7. Yang manakah di antara berikut benar berkenaan stereotaip?
- (a) Kita boleh belajar tidak menggunakannya melalui kesedaran diri dan latihan yang teliti.
 - (b) Walaupun tidak digemari, penggunaan stereotaip tidak memburukkan sesiapa.
 - (c) Stereotaip adalah teknik yang membantu kita menyesuaikan diri dengan pelbagai manusia.
 - (d) Hanya orang yang benar-benar jahat akan menggunakan stereotaip.
8. Anda bekerja keras menyiapkan satu laporan penting. Untuk mempertingkatkan persembahannya, anda melampirkan ilustrasi ke dalam dokumen tersebut. Majikan anda menyukakannya dan bertanya kenapa anda tidak melakukannya sebelum ini. Jadi, pada masa hadapan, anda melampirkan ilustrasi dalam laporan anda. Ini adalah contoh pembelajaran:
- (a) Kelaziman klasik.
 - (b) Kelaziman operasi.
 - (c) Pembelajaran social.
 - (d) Imitasi.
9. Anda bekerja di sebuah kedai mesin. Anda belajar menggunakan mesin pembentuk kayu. Penyelia anda memberitahu apa yang telah dilakukan betul dan perkara yang perlu diberi perhatian. Ini adalah contoh prinsip pembelajaran:
- (a) bekerjasama.
 - (b) ulangan.
 - (c) Pemindahan latihan (transfer of training).
 - (d) maklum balas.
10. Proses modifikasi gelagat organisasi bermula dengan:
- (a) pencapaian dalam audit peringkat pertama.
 - (b) menunjukkan gelagat yang dikehendaki.
 - (c) mendefinasikan tahap kriteria.
 - (d) pilihan penekan.

11. Terdapat pelbagai pendapat tentang personaliti dan penentu kepada gelagat manusia yang utama ialah:
- (a) situasi atau suasana gelagat.
 - (b) umur dan tahap am kebolehan intelektual individu.
 - (c) jantina dan latar belakang kaum individu.
 - (d) warisan, personaliti ditentukan oleh faktor-faktor kelahiran berdasarkan kebanyakan ahli-ahli sains sosial.
12. Kajian telah menunjukkan bahawa manusia bercenderung melakukan sesuatu yang terbaik apabila:
- (a) mereka mempunyai personaliti jenis – A yang tinggi dan kemahiran berorganisasi yang kukuh.
 - (b) mereka mempunyai keyakinan diri untuk berjaya yang rendah tetapi tahap pengawalan – diri yang tinggi.
 - (c) ada penyesuaian di antara personaliti mereka dengan ciri-ciri kerja yang dilakukan.
 - (d) mereka mempamerkan personaliti – jenis B dengan kebolehan intelektual emosi yang tinggi.
13. Dimensi-personaliti yang digunakan untuk meramalkan ketidakhadiran adalah:
- (a) keterbukaan dan stabiliti emosi.
 - (b) berfikiran terbuka terhadap pengalaman dan tinggi keyakinan diri.
 - (c) Stabiliti emosi dan berdikari terbuka terhadap pengalaman.
 - (d) Persetujuan dan keterbukaan.
14. Lois pandai menyesuaikan diri dengan keadaannya. Dia amat mesra dan riang bila bersama dengan rakan-rakannya tetapi senyap serta tekun bila belajar bersama kawan persekolahannya. Lois dikatakan tinggi dalam:
- (a) keyakinan diri.
 - (b) pengawalan diri.
 - (c) berdiri-sendiri.
 - (d) Personaliti jenis – A.
15. Ahmad sedang mencari jalan untuk memastikan pekerja giliran(shift) pertamanya bekerja lebih masa selam 2 jam lagi bagi mencapai objektif pengeluaran. Ini adalah kerana pekerja giliran kedua akan tiba lewat akibat banjir. Ahmad perlu memikirkan tentang isu:
- (a) motivasi.
 - (b) ekuiti.
 - (c) jangkaan.
 - (d) hirarki keperluan.

16. Keperluan maslow untuk _____ sama dengan keperluan Alderfer untuk _____
- (a) keselamatan; perkembangan.
 - (b) sosial; perhubungan.
 - (c) kelengkapan kewujudan asas kita; penwujudan.
 - (d) psikologi; perkembangan.
17. Kajian telah menunjukkan manusia akan bekerja pada tahap optimum apabila matlamat pencapaian adalah:
- (a) sangat mudah dan bersifat am.
 - (b) sederhana susah dan khusus.
 - (c) sangat susah tetapi bersifat am.
 - (d) mudah tetapi khusus.
18. Teori Ekuiti:
- (a) adalah kurang baik sama ada terlebih atau terkurang bayaran para pekerja.
 - (b) bayaran yang kurang boleh dilihat dari para pekerjanya.
 - (c) adalah lebih baik untuk memberi bayaran yang terlebih daripada terkurang.
 - (d) hanya 10 peratus dari para pekerja yang peka kepada isu terlebih atau terkurang bayaran.
19. Teori Jangkaan _____ mendapati bahawa para pekerja bekerja pada tahap yang rendah sekiranya mengetahui peluang mereka terhad.
- (a) persepsi peranan.
 - (b) valens (valence).
 - (c) peluang-peluang untuk melakukan.
 - (d) hubungan prestasi – ganjaran.
20. Program memperkayakan kerja mempunyai beberpa kelemahan antaranya:
- (a) hasil kerja yang rendah dan kurang baik.
 - (b) penilaian yang rendah oleh pengurusan atasan.
 - (c) peningkatan yang mendadak dalam kos gaji pekerja.
 - (d) kurang penerimaan oleh para pekerja.
21. Pengukuhan hubungan dengan para pelanggan boleh menambahkan teras dimensi kerja, iaitu:
- (a) autonomi.
 - (b) variasi kemahiran.
 - (c) identiti tugasan.
 - (d) maklumbalas.

22. Bila kita bercakap tentang menyukai atau tidak menyukai seseorang, kira bercakap tentang komponen _____ sikap kita terhadap individu atau objek tersebut.
- (a) gelagat.
 - (b) kognitif.
 - (c) perasaan.
 - (d) efektif.
23. “Teori nilai” Locke mengesyorkan bahawa:
- (a) nilai penyelia memberi kesan kepada motivasi pekerja.
 - (b) perubahan kepada keperluan untuk memperbaiki kepuasan kerja tidak sama bagi semua orang.
 - (c) nilai rakan sekerja akan menambahkan motivasi para pekerja.
 - (d) para pekerja akan menarik diri dari bekerja hanya pada tahap ketidakpuasan yang tertentu.
24. Pendekatan orang Kanada terhadap ketidakhadiran adalah:
- (a) pekerja patut dibayar sekiranya tidak hadir, akibat kesakitan.
 - (b) pekerja tidak patut tidak bekerja sewaktu sakit.
 - (c) Pengurus patut mengawal ketidakhadiran.
 - (d) ketidakhadiran menunjukkan kekurangan kawalan diri.
25. Joe percaya bahawa kebanyakan para pekerjanya sedar akan perbezaan budaya dikalangan para pelajar. Namun, dia merasakan mereka perlu dibantu menyelesaikan salah faham yang timbul. Untuk masalah ini, apakah jenis latihan yang perlu digunakan oleh Joe?
- (a) Pemahaman antara pelbagai jenis budaya.
 - (b) Komunikasi inter-budaya.
 - (c) Kemahiran membantu.
 - (d) Fleksibel dan mudah menyesuaikan.
26. Kamariah memohon kerja sebagai kerani bank. Semasa temuduga, penemuduga memberitahu beliau tugas yang perlu dilakukan, termasuk kelebihan dan kelemahannya. Ini adalah contoh:
- (a) tahap.
 - (b) akomodasi.
 - (c) entry shock.
 - (d) gambaran tugas yang realistik.

27. Sebagai siswazah yang telah tamat dari Akademik Polis, Jaafar menghadiri satu majlis. Sebagai seorang akauntan baru, Sarah dibelanja makan tengahari oleh rakan-rakannya dan diberikan satu tempat letak kereta peribadi. Peristiwa-peristiwa yang disebutkan memberi isyarat kepada Jafar dan Sarah bahawa mereka telah memasuki tahap _____.
- (a) awal-kemasukan.
 - (b) kemasukan.
 - (c) memecah masuk (breaking-in).
 - (d) telah menetap.
28. Individu yang mengalami tahap tekanan yang tinggi semasa bekerja adalah:
- (a) tiga kali lebih mudah berjatuh sakit.
 - (b) lebih puas dengan kerja mereka berbanding mereka yang mengalami tahap tekanan yang rendah.
 - (c) jarang sekali tidak hadir bekerja.
 - (d) lebih kerap berubah tempat kerja.
29. Ronald ialah seorang pelatih memasak yang baru memulakan latihan. Suatu hari, ketua tukang masak jatuh sakit dan Ronald diminta menyediakan beberapa jenis masakan yang dia tidak tahu. Dia dijangka akan mengalami:
- (a) konflik peranan.
 - (b) kualitatif beban berlebihan.
 - (c) peranan yang samar.
 - (d) pengecualian sosial.
30. Ray berasa tidak bermaya, kecewa dan terperangkap dalam kerjanya yang gagal mendapatkan satu kontrak yang besar untuk syarikatnya, walaupun telah menghabiskan 100 jam sehingga selama 3 bulan. Ray mungkin mengalami.
- (a) ketegangan kerja.
 - (b) keletihan emosi.
 - (c) keletihan fizikal.
 - (d) keletihan kognitif.
31. Katakan oleh sebab masalah cuaca, kapal terbang terlewat dan anda lewat untuk satu mesyuarat penting. Walaupun anda tidak suka lambat, anda mengingatkan diri bahawa anda tidak boleh berbuat apa-apa. Ini adalah contoh satu teknik _____ yang dapat mengurangkan tekanan.
- (a) kognitif.
 - (b) fisiologikal
 - (c) pelakuan
 - (d) asas-organisasi.

32. Satu kumpulan mempunyai ciri-ciri:
- (a) pimpinan stabil.
 - (b) ahli yang tidak bergantung.
 - (c) kebolehan menyelesaikan masalah.
 - (d) persepsi yang mereka adalah sepasukan.
33. Satu kumpulan rasmi mengandungi individu yang mempunyai atau kemahuan dalam sesuatu bidang yang sama tidak menghiraukan pangkat mereka di dalam organisasi dikenali sebagai:
- (a) kumpulan penguasa.
 - (b) kumpulan tugas.
 - (c) jawatankuasa bertindak.
 - (d) kumpulan tidak rasmi.
34. Sushani membuat pemerhatian terhadap fungsi kumpulan sebagai sebahagian kajian Obnya. Kumpulan yang diperhatikan menunjukkan sikap rapat, pembentukan hubungan yang intim dan perasaan percaya mempercayai. Kumpulan ini adalah ditahap _____ pembangunan kumpulan.
- (a) pembentukan.
 - (b) percanggahan.
 - (c) pemahaman.
 - (d) pelaksanaan.
35. Jamal meminta jawatankuasa masjid untuk membuat keputusan kerana kebanyakan ahli sudah penat berdebat. Dia telah mengambil peranan kumpulan sebagai:
- (a) pemula-penyumbang.
 - (b) penyokong.
 - (c) pemberi tenaga.
 - (d) penyenggara.
36. Idea tentang "keimbangan penilaian" sedar bahawa:
- (a) gangguan yang disebabkan oleh orang lain boleh menyebabkan konflik di kalangan ahli sepasukan.
 - (b) kehadiran orang lain menyebabkan konflik di antara penumpuan kepada orang lain dan penumpuan kepada tugas.
 - (c) kemudahan sosial adalah hasil disebabkan takut terhadap apa yang difikirkan oleh orang lain tentang pencapaian tugas.
 - (d) kehadiran orang lain memotivasikan pencapaian yang lebih tinggi disebabkan keseronokan.

37. Bila pencapaian tugas satu kumpulan disebabkan oleh usaha bersama, ini dikenali sebagai:
- (a) tugas penambahan.
 - (b) tugas pemisahan.
 - (c) tugas sosial.
 - (d) tugas penyambung.
38. CEO ingin menyarankan pembentukan pasukan kerja. Dalam perbincangan, soalan diajukan sama ada menggunakan pasukan bersilang fungsi atau pasukan kerja khusus fungsi. Ini adalah perbincangan mengenai dimensi _____ pasukan kerja.
- (a) autonomi operasi.
 - (b) matlamat atau tujuan.
 - (c) masa.
 - (d) struktur kuasa.
39. Seorang pengurus mesti memastikan pasukan kerjanya mempunyai sumber yang sesuai untuk berfungsi pada peringkat manakah dalam pembentukan satu pasukan?
- (a) Menyediakan syarat-syarat pengeluaran.
 - (b) Kerja-awal.
 - (c) Pembentukan dan perkembangan pasukan.
 - (d) Menyediakan sokongan.
40. Penyelia menghabiskan sebanyak _____ dari masa mereka berkomunikasi.
- ~~(a)~~ 35%
 - (b) 50%
 - (c) 66%
 - ~~(d)~~ 80%
41. Komunikasi lisan paling berefektif dalam keadaan:
- (a) Pengarah Sumber Manusia memberitahu para pekerja tentang perubahan dalam pelan faedah mereka.
 - (b) Pengurus kilang fizikal memaklumkan para pekerja bahawa jawatan penyelia baris pertama adalah terbuka kepada para pekerja syarikat tersebut.
 - (c) Pengurus memberi tunjuk ajar kepada para pekerja yang baru bagaimana hendak menggunakan sebuah mesin yang baru dan canggih.
 - (d) Penganalisis kewangan melaporkan analisis perbelanjaan syarikat itu untuk suku tahun yang lepas.

42. Individu yang suka kepada perbincangan dan seronok berdebat mempunyai:
- (a) gaya komunikasi keperibadian majistret.
 - (b) gaya komunikasi keperibadian sokratik.
 - (c) gaya komunikasi keperibadian 'candidate'.
 - (d) gaya komunikasi keperibadian "senator".
43. Rahmat suka mendengar dan berhati-hati untuk tidak mengecilkan hati sesiapa. Dalam mesyuarat, dia akan senyap atau menyatakan sesuatu yang akan sukai, untuk tidak mewujudkan konflik. Gaya komunikasi Rahmat adalah jenis:
- (a) gaya bangsawan.
 - (b) gaya Socratik.
 - (c) gaya Reflective.
 - (d) gaya senator.
44. Terdapat beberapa langkah yang boleh anda ambil untuk membantu komunikasi silang-budaya. Antaranya ialah:
- (a) mengandaikan semua orang adalah sama dengan anda.
 - (b) berhati-hati menilai pemerhatian anda.
 - (c) mengambilkira persepsi orang lain.
 - (d) bercakap perlahan dan kuat.
45. Kadar pusing ganti pekerja di firma XYZ adalah tinggi. Para pekerja dari kumpulan kerja yang berlaku pemberhentian telah berhenti dengan kadar yang tinggi. Ini adalah contoh:
- (a) kesan snowball.
 - (b) teori kesan sosial.
 - (c) jaringan old boy's.
 - (d) kesan komunikasi berpusat.
46. Kajian tentang pendengaran telah menunjukkan bahawa:
- (a) kebanyakan orang sedar, bagaimana perpepsi orang lain terhadap kemahiran mendengar mereka.
 - (b) kebanyakan pengurus menilai kemahiran mendengar mereka sebagai lemah.
 - (c) dalam sesuatu organisasi, ia merupakan satu alat yang boleh mempercepatkan peningkatan.
 - (d) orang lebih peka terhadap komunikasi ke atas daripada komunikasi ke bawah.

47. Satu cara bagi meminimumkan halangan dan masalah keciciran dalam berkomunikasi ialah dengan amalan:
- (a) kelebihan.
 - (b) mendengar secara aktif.
 - (c) tersusun.
 - (d) membaca maklumat secara pantas.
48. Kassim, Pengarah HR merancang mesyuarat tidak rasmi antara para pekerja mengikut jam dan pengurus; penyelia baris pertama tidak dilibatkan. Kassim telah merancang:
- (a) mesyuarat 'brown bag'
 - (b) mesyuarat 'skip level'
 - (c) talian hubungan terus syarikat.
 - (d) tinjauan para pekerja.
49. Perisian "mengenali bahasa" ialah:
- (a) satu teknologi yang mahal tetapi berpotensi.
 - (b) tidak sesuai untuk perniagaan buat masa ini.
 - (c) perlu alatan dan perisian yang canggih untuk digunakan.
 - (d) telah digunakan di seluruh dunia dengan luasnya dari komputer peribadi hinggalah ke jaringan telefon.
50. Seorang pekerja cedera teruk dalam satu kemalangan. Bila insuran kecacatannya habis, seorang rakan sekerja yang tidak ingin dikenali memberikannya wang bantuan untuk 6 bulan lagi sehingga dia dapat pulang bekerja. Penderma tidak mahu dikenali atau dibayarkan kembali. Ini adalah contoh:
- (a) pemurah.
 - (b) pusingan perlawanan kepada bekerjasama.
 - (c) pendekatan penyatuan kepada tawar menawar.
 - (d) akibat konflik hubungan.
51. Gelagat kewarganegaraan organisasi ialah:
- (a) perlakuan yang memberi kebaikan kepada orang lain dalam organisasi, biasanya mengharapkan pembalasan.
 - (b) perlakuan oleh ahli organisasi yang melebihi keperluan rasmi kerja mereka.
 - (c) proses individu atau organisasi mengkoordinasikan usaha mereka.
 - (d) mengambil berat semua pihak yang menerima kebaikan maksimum daripada perjanjian tersebut.

52. Kajian menunjukkan pengurus organisasi meluangkan sebanyak _____ daripada masa mereka mengendalikan konflik di tempat kerja dan kesan darinya.
- (a) 50%
 - (b) 15%
 - (c) 20%
 - (d) 25%
53. Konflik boleh dipecahkan kepada 2 dimensi asas, iaitu:
- (a) integrasi dan pengagihan.
 - (b) pertandingan dan kerjasama.
 - (c) pemurah dan pertukaran.
 - (d) kesilapan komunikasi.
54. Konflik hubungan disebabkan oleh individu yang melihat pendapat mereka sebagai objektif dan gambaran realiti ini disebabkan oleh:
- (a) realisme semulajadi.
 - (b) kesamaran atas kuatkuasa.
 - (c) disebabkan oleh kesilapan.
 - (d) kesilapan komunikasi.
55. Konflik ada kebaikannya, iaitu:
- (a) meningkatkan komitmen organisasi.
 - (b) menjimatkan masa dan usaha.
 - (c) penekanan akan kesetiaan pada satu kumpulan.
 - (d) semua yang di atas.
56. Bila konflik menekankan perbezaan antara dua perkara dan ini diterjemahkan secara negatif, konflik menghasilkan:
- (a) peningkatan kesetiaan kepada satu kumpulan.
 - (b) bergerak kepada pimpinan kuasa.
 - (c) stereotaip negatif.
 - (d) bukan mana-mana di atas.
57. Dalam satu perundingan, satu pihak cuba menyakinkan pihak lawannya bahawa titik pulang modal adalah lebih tinggi daripada yang sebenarnya. Mereka menggunakan taktik:
- (a) pembohongan yang besar.
 - (b) penawaran yang berlebihan.
 - (c) menuntut untuk keluar.
 - (d) salah gambarkan posisi mereka dalam isu-isu biasa.

58. Jika perunding menyarankan setiap pihak memberi izin untuk isu rendah kepentingannya digantikan dengan isu yang kepentingannya bertahap yang tinggi, dia menggunakan taktik perundingan:
- (a) "broadening the pie"
 - (b) "cost cutting"
 - (c) "logrolling"
 - (d) "bridging"
59. Dalam _____ pengadil boleh menawarkan pihak yang terlibat mana-mana saranan yang dia ingin.
- (a) pengadilan berjanji
 - (b) pengadilan sukarela.
 - (c) pengadilan kebiasaan.
 - (d) pengadilan tawaran-terakhir.
60. Tom tahu yang para pekerja akan melakukan yang terbaik sebab dia mempunyai pertautan emosi dengan mereka dan dia sungguh-sungguh prihatin terhadap mereka dan juga masa depan mereka. Tom mempamerkan:
- (a) sifat pemurah.
 - (b) kepercayaan berdasarkan efektif.
 - (c) keyakinan.
 - (d) kepercayaan berdasarkan kognitif.
61. Kerjasama di dalam organisasi boleh digalakkan dengan :
- (a) beralih kepada struktur organisasi matriks.
 - (b) menyediakan bonus kepada unit kerja dengan produktiviti yang tertinggi.
 - (c) menawarkan bayaran merit.
 - (d) membina pasukan silang fungsi.
62. Kerjasama lintas organisasi digalakkan oleh
- (a) keperluan untuk membentuk hubungan jangka panjang dengan pembekal.
 - (b) peningkatan gabungan dan pembelian dalam perniagaan Amerika.
 - (c) penurunan persaingan dalam pasaran yang kukuh dan matang.
 - (d) keadaan persekitaran perniagaan yang kukuh.
63. Kesilapan penyebab di sebalik perlakuan orang lain dikenali sebagai
- (a) kesamaran terhadap tanggungjawab.
 - (b) kritikan yang memusnahkan.
 - (c) kesilapan atribusi.
 - (d) kesedaran semulajadi.

64. John cuba mempengaruhi perlakuan pasukan softball syarikatnya dengan merujuk kepada nilai-nilai dan idealnya pasukan kerja dan kemenangan. John menggunakan teknik pengaruh sosial _____.
- (a) permintaan nasihat.
 - (b) tarikan peribadi.
 - (c) mengesahkan.
 - (d) tarikan inspirasi.
65. Sofia sedang menjual ideanya untuk barang terbaru kepada VP dari pemasaran. Dia sedang berusaha menunjukkan yang barang tersebut konsisten dengan prinsip-prinsip dan matlamat syarikat dan secara peribadi beliau tidak akan untung apa-apa. Dia menggunakan taktik _____ untuk menjual ideanya kepada organisasi tersebut.
- (a) kesesuaian dan kredibiliti.
 - (b) kongruen dan komunikasi.
 - (c) payoff dan kepakaran.
 - (d) boleh dilihat dan boleh diselesaikan.
66. Leroy sedang mencuba meyakinkan pengarah operasinya tentang idea TQMnya. Dia sudahpun berbincang dengan penyelia tingkat dan VP HR dan sekarang membawa beliau berjumpa dengan pengarah operasi. Leroy menjual idea TQMnya kepada organisasi itu dengan teknik:
- (a) kredibiliti.
 - (b) tanggungjawab
 - (c) penyatuan
 - (d) kongruen.
67. Sekiranya seorang penyelia mendapatkan orang bawahannya melakukan apa yang dimahukannya dengan ugutan akan dipecat atau digantung kerja. Penyelia boleh dikatakan bergantung kepada:
- (a) kuasa ganjaran.
 - (b) kuasa paksaan.
 - (c) kuasa pakar.
 - (d) kuasa sah.
68. Kuasa berdasarkan kesukaran orang lain terhadap 'power wielding' kerana sikap keghairahannya dan personalitinya yang menarik dipanggil:
- (a) kuasa sah.
 - (b) kuasa karisma.
 - (c) kuasa pakar.
 - (d) kuasa maklumat.

69. Daripada dasar kuasa yang manakah CEO Amerika mendapat pengaruh mereka?
- (a) Kawalan keputusan pengurusan.
 - (b) Kepakaran dan pengetahuan.
 - (c) Personaliti dan kemahiran kepimpinan.
 - (d) Sokongan daripada Lembaga Pengarah.
70. Dasar kuasa yang paling kecil atau yang paling kurang penting bagi CEO adalah
- (a) kawalan keputusan pengurusan.
 - (b) kepakaran dan pengetahuan.
 - (c) personaliti dan kemahiran kepimpinan.
 - (d) sokongan daripada kumpulan kewangan.
71. Dua model teori yang menerangkan tentang penggunaan kuasa organisasi oleh kumpulan atau sub-unit adalah:
- (a) model Kebergantungan-Sumber dan Kontigensi Strategik.
 - (b) sama seperti individu, model pangkat dan kuasa peribadi.
 - (c) berdasarkan politik organisasi dan kewibawaan pangkat.
 - (d) semua di atas salah.
72. Kajian dalam industri semi-konduktor mendapati berapa kuat kuasa yang dipunyai oleh sub-unit organisasi bergantung kepada bila ia ditemui dan
- (a) kedapatan maklumat dan cara ia memproses maklumat.
 - (b) gaya kuasa dan kepimpinan ahli-ahli kumpulan.
 - (c) latarbelakang pengusaha syarikat tersebut.
 - (d) tahap sub-unit dalam hirarki organisasi.
73. Berdasarkan teori kontingensi strategik, sub unit menguasai kuasa apabila:
- (a) mereka mengawal sumber yang bernilai.
 - (b) mereka boleh berhubung dengan pengasas/ketua eksekutif.
 - (c) mereka mempunyai ketinggian dalam pengaliran kerja memusat.
 - (d) mereka boleh menyemarakkan semangat unit-unit kerja yang lain untuk meningkatkan pencapaian.
74. Berdasarkan teori kontingensi strategik, yang manakah paling berkuasa dalam satu hospital?
- (a) Pegawai penyelenggaraan.
 - (b) Pemandu ambulans.
 - (c) Pegawai pembedahan.
 - (d) Pekerja pentadbiran dan penolak kertas yang lain.

75. Apabila orang di dalam satu organisasi terlibat dalam politik organisasi untuk menangkis halangan dalaman terhadap kekuasaan mereka, mereka terlibat dalam permainan politik _____.
- (a) pembinaan empayar.
 - (b) menentang pihak berkuasa.
 - (c) kem saingan.
 - (d) melawan pihak penentang.
76. Untuk tugas kerja-kerja di luar negara, kajian menunjukkan:
- (a) lelaki lebih tertarik daripada wanita.
 - (b) lelaki dan wanita sama-sama tertarik terhadapnya.
 - (c) wanita lebih tertarik daripada lelaki.
 - (d) wanita menerimanya 50% lebih kerap daripada lelaki.
77. Sekiranya anda mendapati Michael, (salah seorang orang bawahan anda) cuba mendapatkan kuasa dari orang lain dengan cara menerima pujian atas hasil kerja orang lain, apakah tindakan anda?
- (a) Membiarkan perlakuan Michael.
 - (b) Secepat mungkin bersemuka dengan Michael.
 - (c) Berbincang dengan ketua berkenaan perlakuan Michael.
 - (d) Berbincang tentang perlakuan Michael dengan rakan sekerja memberi amaran supaya tidak melakukannya.
78. Pemimpin berbeza dengan pengurus dalam:
- (a) kepimpinan melibatkan penggunaan pengaruh sosial dan pengurusan tidak.
 - (b) Pemimpin mengambil berat tentang pelaksanaan sementara pengurus mengambil berat akan perancangan dan pengolahan.
 - (c) Kepimpinan adalah semula jadinya bersifat penyertaan dan pengurusan tidak.
 - (d) Pemimpin membina dan mengolah matlamat, pengurus melaksanakannya.
79. Pendekatan sifat kepimpinan:
- (a) disokong dengan kajian yang mendalam selama berabad-abad.
 - (b) hanya disangkal oleh kajian sosio-teknikal moden dalam beberapa tahun yang lepas.
 - (c) kebanyakan dari pemerhatian, tidak dibuktikan atau disokong oleh kajian.
 - (d) percaya bahawa setiap individu adalah pemimpin sekiranya dia boleh menyesuaikan perlakuannya dengan situasi ketika itu.

80. Model kepemimpinan _____ melihat bagaimana pemimpin membahagikan pengaruh mereka kepada para pengikut.
- (a) situasional
 - (b) sifat
 - (c) LPC
 - (d) delegasi-autokrat kontinum
81. Model dimensi penyertaan pihak bawahan direka untuk
- (a) menerangkan ciri-ciri seorang pemimpin.
 - (b) menerangkan masalah dipermudahkan model delegasi-autokrat.
 - (c) menunjukkan perbezaan-perbezaan antara pengurus dan pemimpin.
 - (d) menerangkan bias jantina yang terdapat di dalam model LPC dan kepimpinan.
82. Karen adalah seorang pemimpin yang membuat keputusan secara bersendirian dan menyelia segala aktiviti pihak bawahannya secara dekat. Perlakuan kepimpinannya adalah jenis
- (a) demokrat perintah.
 - (b) autokrat perintah.
 - (c) demokrat kebenaran.
 - (d) autokrat kebenaran.
83. Pemimpin pasukan yang efektif:
- (a) menjangka dan mempengaruhi perubahan.
 - (b) membina hubungan satu dengan satu.
 - (c) meminimakan konflik pasukan.
 - (d) menumpukan kepada latihan.
84. Alat untuk membina keprihatinan pemimpin terhadap pengeluaran dan manusia adalah:
- (a) latihan motivasi kepimpinan.
 - (b) latihan gaya mempengaruhi.
 - (c) latihan pendekatan atribusi.
 - (d) latihan grid.

85. Jangkaan kepimpinan berbeza untuk di setiap negara di Sweden:
- (a) tidak boleh diterima sekiranya anda mengeneipkan ketua untuk menyelesaikan masalah.
 - (b) para pekerja perlu menunjukkan inisiatif dalam mengumpulkan maklumat dari orang lain selain daripada ketuanya.
 - (c) pengurus akan memilih orang yang menepati norma-norma sosial dan mesra bekerja bersama.
 - (d) Hirarki diterima oleh pengurus dan para pekerja dan jarang dilanggar.
86. Abdullah adalah pengurus sebuah firma kecil yang baru-baru ini diambil alih oleh sebuah syarikat yang lebih besar. Dalam penilaian pencapaian yang diadakan baru-baru ini, para pekerja dari firma yang sebelumnya diberi markah yang lebih tinggi daripada pekerja dari firma yang baru. Teori kepimpinan yang manakah paling tepat menerangkannya?
- (a) Teori atribusi.
 - (b) Teori kontingensi.
 - (c) Teori pertukaran pemimpin-ahli.
 - (d) Teori pengurusan grid.
87. Asas kepada teori kontingensi LPC ialah:
- (a) tahap kematangan dan keghairahan para pengikut terhadap tugas dipanggil orientasi tugas dan hubungan.
 - (b) kecenderungan pemimpin untuk menilai seseorang itu disukai atau tidak, dengan orang yang paling susah untuk bekerja dengannya.
 - (c) tahap kawalan dan keizinan yang dipamerkan oleh ketua.
 - (d) ciri-ciri seorang pemimpin.
88. Dalam teori jalan-matlamat, sekiranya pemimpin menetapkan matlamat yang mencabar dan melihat kepada peningkatan pencapaian, dia menggunakan gaya _____
- (a) instrumental.
 - (b) sokongan.
 - (c) penyertaan.
 - (d) orientasi-pencapaian.
89. Berapa banyak penyertaan yang patut dibenarkan oleh pemimpin dalam membuat keputusan dijelaskan oleh teori kepimpinan _____
- (a) pertukaran pemimpin-ahli.
 - (b) kontingensi.
 - (c) normatif.
 - (d) jalan-matlamat.

90. Pertukaran untuk rangka kerja kepimpinan menegaskan bahawa kepimpinan mungkin tidak relevan?
- (a) kerana tiada kajian empirikal untuk menyokong mana-mana teori kepimpinan.
 - (b) apabila pihak bawahan tinggi profesionalismenya dan kerja mereka amatlah memuaskan.
 - (c) kerana kita menganggap kepimpinan sebagai satu konsep dan ia tidak wujud sebenarnya.
 - (d) sekiranya manusia ditempatkan dalam pasukan pengurusan sendiri atau bentuk kerja perintah sendiri.
91. Nissan menggunakan operator pemasaran untuk menghubungi para pelanggan yang membeli kereta, yang baru mendapat perkhidmatan kereta atau apa-apa perniagaan yang melibatkan pengedar Nissan. Untuk mengkaji kepuasan dan untuk mendapatkan cadangan bagi memperbaiki perkhidmatan mereka. Nissan juga menyediakan kad maklumbalas dibilik-bilik pamerannya untuk kegunaan para pelanggan. Ini adalah contoh, Nissan cuba membina nilai budaya organisasi berdasarkan:
- (a) kesediaan untuk menghadapi risiko.
 - (b) suka kepada para pekerja yang menghasilkan idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang sedia ada.
 - (d) sentitif terhadap keperluan pelanggan dan para pekerja.
92. Bill bercadang untuk bekerja dengan Dayton Komputer. Dia tahu yang syarikat mempamerkan sikap menghormati hak-hak individu, keadilan dan bertolak ansur. Dia menilai elemen budaya organisasi yang:
- (a) meletakkan nilai menghadapi risiko.
 - (b) suka kepada para pekerja yang menghasilkan idea-idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang sedia ada.
 - (d) sentitif kepada keperluan para pelanggan dan para pekerja.
93. Bank Amerika telah digambarkan sebagai konservatif, lambat ke arah inovasi dan mencuba idea-idea baru, sedangkan para pekerja dihalang daripada membuat pilihan yang selamat. Perbezaan ini merujuk kepada aspek budaya organisasi _____
- (a) meletakkan nilai kepada menghadapi risiko.
 - (b) suka memiliki para pekerja yang boleh menghasilkan idea.
 - (c) keterbukaan kepada komunikasi yang ada.
 - (d) sensitif kepada keperluan-keperluan para pelanggan dan para pekerja.

94. Semasa temuduga, John diberitahu masa bekerja adalah di antara 8 pagi hingga 5 petang. Tetapi selepas 3 minggu, dia perasaan bahawa para pengurus kebanyakan akan tiba pukul 6.30 pagi dan pulang pukul 7 petang. Ini adalah contoh peranan budaya organisasi yang:
- (a) menyediakan satu identiti untuk ahli-ahlinya.
 - (b) menjelaskan perlakuan am.
 - (c) misi organisasi yang dinyatakan.
 - (d) mengenalpasti apa yang menjadikan inovasi.
95. Budaya _____ adalah sangat mesra dan menggembirakan.
- (a) berpecah-pecah.
 - (b) Mercenary.
 - (c) Communal.
 - (d) Networked.
96. Joe menggambarkan syarikatnya sebagai tempat di mana semua orang bersama-sama untuk melaksanakan kerja, mudah berkomunikasi dan berorientasikan perniagaan serta tempat bekerja lebih masa. Ini adalah contoh:
- (a) budaya fragmented.
 - (b) budaya mercenary.
 - (c) budaya communal.
 - (d) budaya networked.
97. Firma di mana semua orang suka antara satu sama lain, mesra dan bekerja bersama-sama mempunyai:
- (a) budaya fragmented.
 - (b) budaya mercenary.
 - (c) budaya communal.
 - (d) budaya networked.
98. Sekiranya sebuah syarikat membentuk budaya berdasarkan strategi seperti kepimpinan harga atau barangan yang berkualiti tinggi, budaya ini berkembang dari faktor
- (a) pengalaman organisasi dengan persekitaran luaran.
 - (b) pengasas organisasi.
 - (c) interaksi dalaman, hubungan antara kumpulan dalam organisasi.
 - (d) budaya-sub dalam organisasi.

99. Kenyataan umum Body shop International berkenaan komitmennya terhadap isu-isu persekitaran adalah contoh kepada alat perantaraan budaya organisasi jenis
- (a) kenyataan tentang prinsip-prinsip.
 - (b) simbol-simbol.
 - (c) perayaan.
 - (d) cerita-cerita.
100. Perkembangan kepada perbezaan kaum dan latarbelakang budaya para pekerja adalah satu contoh bagaimana _____ menyebabkan perubahan dalam budaya-budaya organisasi.
- (a) inovasi dan kreativiti.
 - (b) kumpulan para pekerja.
 - (c) penggabungan dan pembelian.
 - (d) rancangan perubahan organisasi.
101. Penggabungan terbesar dalam tahun 1998 adalah di antara
- (a) Traveler's group dan citiCorp.
 - (b) Bell atlantic dan GTE.
 - (c) Exxon dan Mobil.
 - (d) AT & T dan Telecommunications.
102. Untuk membina kemahiran berkaitan kreativiti, seorang individu perlu:
- (a) belajar memecahkan proses yang rumit kepada bahagian-2 yang mudah.
 - (b) membentuk kebolehan untuk melupai idea-idea yang tidak berhasil.
 - (c) boleh menyempitkan pilihan kepada 3-5 pilihan-2 terbaik.
 - (d) membuat semua di atas.
103. Dalam membincangkan kreativiti individu, apa-apa kaitan tentang individu yang mempunyai kemahiran fizikal yang perlu untuk membentuk atau mencadangkan adalah perbincangan berkenaan:
- (a) kemahiran berkaitan kreativiti.
 - (b) motivasi tugas dalam.
 - (c) persekitaran tugas luaran.
 - (d) kemahiran berkaitan domain.
104. Pakar analisis perniagaan hari ini mendakwa bahawa persekitaran perniagaan mengalami
- (a) pecahan organisasi, pecahan organisasi yang besar kepada entiti yang kecil.
 - (b) revolusi industri yang lain.
 - (c) transformasi budaya.
 - (d) perubahan arahan-pertama.

105. Catacombs Inc. sedang mengalami perubahan radikal dengan perubahan besar di tahap-2 berbeza dalam organisasi dan dalam pelbagai perniagaan yang diceburinya. Catacombs mengalami:
- (a) perubahan order-kedua.
 - (b) perubahan order-pertama.
 - (c) perubahan tidak dirancang.
 - (d) pelajaran.
106. Gates Inc. pengeluar pintu automatik. Pintu-pintunya bersaing dengan sebuah firma Australia yang menawarkan sesuatu yang sama kualiti pada harga yang lebih baik dengan perkhidmatan yang lebih baik. Gates serta merta menambahkan perkhidmatan teknikal dan menurunkan harga sebanyak 5%. Ini adalah contoh _____ yang memaksa perubahan yang tidak dirancang.
- (a) kemajuan dalam teknologi.
 - (b) mengubah demografi para pekerja.
 - (c) peraturan kerajaan.
 - (d) persaingan ekonomi yang global.
107. Pengusaha komputer menjual dan juga memberikan komputer apabila pelanggan mahu mendapatkan perkhidmatan internet. Ini adalah contoh bagaimana _____ boleh memaksa perubahan organisasi yang tidak dirancang.
- (a) kemajuan teknologi
 - (b) mengubah demographic para pekerja
 - (c) peraturan kerajaan
 - (d) persaingan ekonomi global
108. Perancangan strategik berdasarkan kepada 3 kunci andaian termasuk
- (a) firma biasanya tidak mempunyai sumber manusia yang mencukupi untuk menjalankan pelan strategik.
 - (b) ia biasanya proses membuat keputusan yang disengajakan.
 - (c) ia paling baik dilakukan atas kejayaan daripada membaiki masalah-2.
 - (d) teknologi adalah kunci kepada masa hadapan untuk apa-apa bentuk perniagaan.
109. Jennifer rasa syarikatnya perlu memikirkan semula bagaimana mereka memasarkan barangan mereka sebab penjualan tidak seperti yang dirancang. Ini menunjukkan andaian asas pelan strategik yang _____
- (a) objektif yang sedia ada memerlukan pelan strategik yang baru untuk terus berjaya.
 - (b) proses membuat keputusannya yang disengajakan.
 - (c) dilakukan sebaiknya untuk membina kejayaan bukan untuk membaiki masalah.
 - (d) dibuat apabila objektif yang sedia ada tidak lagi dicapai.

110. Firma yang dalam proses perancangan strategi sedang menjawab “Dalam perniagaan apakah kita ini?” Ini mempamerkan tahap _____ dalam perancangan strategik.
- (a) definisi matlamat-matlamat.
 - (b) definisi skop barangan.
 - (c) penilaian terhadap sumber dalaman.
 - (d) membentuk strategi bersaing.
111. Gary dan Betty sedang metelaah berkenaan persaingan dan sedang melihat kekuatan daya saing mereka, mengkaji peraturan kerajaan yang berkaitan untuk perniagaan mereka. Mereka sedang _____ dalam proses perancangan strategik.
- (a) menilai kekuatan daya saing mereka
 - (b) definisi matlamat-2
 - (c) membina strategi saingan
 - (d) menilai persekitaran luaran
112. Teddy Inc. pengusaha teddy bear sedang menjalankan perancangan strategik kerana penurunan jualan. Mereka sedang berfikir untuk menambah barangan baru atau mengubah perniagaan secara radikal kerana penurunan tersebut. Ini adalah contoh:
- (a) strategi penumpuan pasaran.
 - (b) strategi penambahan ruang pasaran.
 - (c) strategi keuntugan.
 - (d) strategi pusingan.
113. U.S. berbeza daripada negara lain dalam nilai-nilai strateginya di Jepun, contohnya:
- (a) perubahan radikal disokong bukan dihalang.
 - (b) pemegang saham mempunyai kepentingan apabila menimbangkan kesan perubahan.
 - (c) persaingan apabila dilakukan jarang diperkatakan atau dinyatakan dalam pelan strategik.
 - (d) wanita memegang lebih banyak kuasa terutama di pihak CEO.
114. Yang manakah di antara berikut halangan kepada perubahan organisasi?
- (a) Ekonomi yang tidak terjamin.
 - (b) Kebekuan kumpulan kerja.
 - (c) Latar belakang demografi.
 - (d) Ketakutan kepada yang tidak diketahui.

115. Untuk menjadi sebuah organisasi yang belajar, pihak pengurusan perlu bertindak seperti berikut melainkan:
- (a) menguruskan struktur dengan membentuk pasukan bersilang fungsi dan memansuhkan halangan.
 - (b) melabur dalam lebih ramai penyelia untuk mengawasi usaha.
 - (c) meningkatkan teknologi komputer.
 - (d) melantik para pekerja yang berpelajaran.
116. Organisasi-organisasi seperti Royal Dutch Shell dan US Army telah melalui perubahan besar terhadap usaha-usaha dan belajar beberapa perkara yang membantu perubahan mereka termasuk:
- (a) menyimpan usaha perubahan di pihak atasan untuk mengelak penentangan para pekerja.
 - (b) menenangkan semua orang dengan menerangkan bahawa kelebihan pangkat adalah O.K., kami hanya melakukan peningkatan berperingkat.
 - (c) membentuk keperluan yang mendesak terhadap perubahan dengan menetapkan matlamat-matlamat yang mencabar atau komunikasi terus terang.
 - (d) menerangkan bagaimana eksekutif juga mengalami dan merasai kesusahan para pekerja.
117. Di tempat kerja pada hari ini, pekerja yang terbaik:
- (a) cenderung melalui jalan kerjaya mengikut tradisi.
 - (b) mengalami perubahan kerja di awal kerjaya.
 - (c) berhenti dan memulakan syarikat-syarikat sendiri.
 - (d) tetap dengan syarikat dan kerja yang sama sebagai kerjaya.
118. Perbezaan berkomunikasi di antara lelaki dan wanita ialah lelaki:
- (a) lebih berorientasikan pangkat daripada wanita.
 - (b) menggunakan "kami" lebih kerap dalam perbualan dari wanita.
 - (c) berusaha untuk membentuk hubungan sosial yang positif daripada biasanya wanita.
 - (d) cenderung lebih bertanya daripada wanita.
119. Halangan terpenting kepada penggunaan strategi 'empowerment' adalah ketakutan pengurus kepada kehilangan:
- (a) kuasa sah.
 - (b) kuasa maklumat.
 - (c) kuasa karisma.
 - (d) kuasa pengaruh rasional.

120. Apabila satu subunit organisasi mempengaruhi yang lain disebabkan ia mempunyai lebih sumber yang bernilai dari orang lain, ini adalah contoh:
- (a) penggunaan maklumat oleh satu unit.
 - (b) teori kontingensi strategik.
 - (c) pandangan berasaskan sumber.
 - (d) gabungan penyatuan dan kuasa pakar.

[100 markah]

-oooOooo-